

People's Satisfaction with Public Services of Taseeda Subdistrict Municipality, Nongphok District, Roi Et Province

Pacharaakkapon Pakpol^{1*} Siamporn Phanthachai¹ Phrakru Suttaworathumkit¹ and Phra Palakorn Sumangkhalo (Anupan)¹

¹ Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Roi Et Buddhist College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: palakorn8052@gmail.com

ABSTRACT

This article aimed (1) to study of citizens' satisfaction with public services of Taseeda Subdistrict Municipality, NongPhok District, Roi Et Province; (2) to compare the satisfaction of citizens in the public services of Taseeda Municipality, classified according to personal factors; and (3) to propose guidelines for the development of public services of Taseeda Subdistrict Municipality, use an integrated research method, quantitative research Study of a sample group of people living in the area of Taseeda Subdistrict Municipality. Statistics used in data analysis include mean, standard deviation. Inferential statistics One-way analysis of variance and qualitative research Use in-depth interviews. 9 key informants. The result of the study found that: Citizens' satisfaction with the public services of Taseeda Subdistrict Municipality, NongPhok District, Roi Et Province Overall, it is at a high level, including equal service provision. Timely service Providing adequate service Continuous service and progressive service public service According to the principles of Saṅgahavatthu Dhamma Overall, it is at a high level, including Dāna, Piyavācā, Atthacariyā, and Samānattatā. The results of the hypothesis testing found that overall, people of different genders, ages, and occupations had different satisfactions. As for education level and monthly income, there is no difference in satisfaction. Guidelines for developing public services of Taseeda Subdistrict Municipality and satisfaction of the people according to the principles of Dhamma Saṅgahavatthu, including 1) facilitation Recommend, give advice, pay attention, 2) speak eloquently, be polite, and sincere, 3) be considerate, attentive, and provide assistance equally, and 4) behave appropriately, polite.

Keywords: Satisfaction, People, Public Service, Subdistrict Municipality, Saṅgahavatthu

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

พชรอรรรคพล พรคคพล^{1*} สยามพร พันธไชย¹ พระครูสุตวรธรรมกิจ¹ และ พระพลากร สุ่มงคโล (อนุพันธ์)¹

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: palakorn8052@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริการการสาธารณะของเทศบาลท่าสิดา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าสิดา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดาอำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการสาธารณะ ตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน ได้แก่ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา และความพึงพอใจของประชาชนตามหลักธรรมสังคหัตถุธรรม ได้แก่ (1) อำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษา เอาใจใส่ (2) การพูดจาไพเราะน่าฟัง สุภาพ มีความจริงใจ (3) มีน้ำใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน และ (4) วางตัวอย่างเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาลตำบล, สังคหัตถุธรรม

© 2023 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงเหลือภารกิจหลัก เท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคม มีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่การตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการในด้านทรัพยากร บุคลากร การบริหาร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อการกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของการกระจายอำนาจเพื่อให้บริการต่างๆ สามารถตอบสนองต่อความ

ต้องการของชุมชนมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการถ่ายโอนภารกิจ เป็นเครื่องมือหนึ่งในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว รูปแบบการกระจายอำนาจ การจัดบริการสาธารณะ จึงไม่ควรจำกัดอยู่ที่การโอนภารกิจแต่เพียงอย่างเดียว แต่ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบที่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ทั้งสองประการเป็นหลัก (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2547) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่น เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหารจัดการพัฒนาในพื้นที่ และเลือกสมาชิกสภาเข้าไปเป็นปากเป็นเสียงแทนตัวเอง ในการเลือกตั้งนั้นสามารถเลือกผู้บริหารท้องถิ่นได้โดยตรง ให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรงส่วนการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นก็เลือกตั้งได้โดยตรงเหมือนกัน โดยในการบริหารขององค์การส่วนท้องถิ่นนั้นจะเป็นอิสระจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญให้กับชุมชน ทั้งในด้านการบริหารและการบริการเพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ในพื้นที่เป็นสำคัญ ในส่วนของการปกครองผู้วิจัยขออ้างถึงรัฐธรรมนูญปี 2560 หมวด 14 มาตรา 250 ภายใต้อำนาจมาตรา 1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดทำการบริหารและการบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม บริหารจัดการ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

หน้าที่ของเทศบาลตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสงเคราะห์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ไว้ว่า เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในการส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรีเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลที่ได้กล่าวถึงนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชน หรือ กลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546) เทศบาลตำบลท่าสิดานั้น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด มีประชากรทั้งสิ้น 6,223 คน มี 11 หมู่บ้านและในอดีตที่ผ่านมาการจัดทำแผนการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา มักประสบกับปัญหาการจัดการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้เทศบาลตำบลท่าสิดาได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากสมาชิกสภาและผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าสิดา ยังขาดความเข้าใจในบทบาท อำนาจและหน้าที่ รวมถึงการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่นั้นๆ ว่าจะดำเนินการอย่างไร หรือกล่าวได้ว่ายังขาดทักษะในการปฏิบัติตามหน้าที่ ขาดคู่มือที่จะแนะนำการทำงานตามอำนาจหน้าที่ ที่เป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้ บริหารงานไม่เป็นไปตามแผนพัฒนาบริหารตามใจตัวเองและพวกพ้อง ไม่ยึดกฎระเบียบ และข้อบังคับ อีกทั้งยังเกิดการบริหารงานอย่างไม่โปร่งใสในหลายโครงการ แสดงให้เห็นถึงการขาดคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งทุกองค์กรกำลังประสบปัญหาอยู่ ประชาชนในพื้นที่ยังขาดการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ และติดตามการทำงาน ให้บริการประชาชนได้ไม่ครบทุกครัวเรือน ไม่สามารถใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคตลอดปี เกษตรกร มีรายได้จากการประกอบอาชีพต่ำ ตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตรมีน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการทำงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ยังคงต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอีก เพื่อการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการของประชาชนที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล (ฐานข้อมูลประชากรตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด, 2565)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลการบริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมถึงสิ่งที่เทศบาลตำบลท่าสิดา ต้องปรับปรุงแก้ไขมีในเรื่องใดบ้าง เพื่อที่เทศบาลตำบลท่าสิดา จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่างๆ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ คือหลักสังคหัตถุธรรม หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรม 4 ประการ ที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาติตนเอง (สฤณี อาชวานันทกุล, 2560) หลักสังคหัตถุธรรม หมายถึง หลักธรรมอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น การครองใจคน ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ 1. ทาน คือ การให้ความช่วยเหลือเพื่อแผ้ว เสวยสละ ช่วยเหลือ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่มีารับบริการ 2. ปิยวาจา คือ พูดด้วยวาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวานน่าฟัง พูดจาให้เกียรติแก่ผู้ที่มีารับบริการ 3. อัตถจริยา คือ การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ 4. สมานัตตตา คือ การให้ความเสมอภาค ไม่เอนเอียงแบ่งแยก ปฏิบัติต่อผู้ที่มีารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริการการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ในเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 6,233 คน (เทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าสิดา ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) จำนวน 376 คน

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ 1) ผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 2 คน 2) สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 3 คน 3) ข้าราชการ จำนวน 1 คน 4) ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน 5) ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 376 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มี 5 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List), ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ซึ่งมีลักษณะปลายปิด มีจำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุธรรม มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทาน (การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ) ด้านปิยวาจา (การให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพ ไพเราะ) ด้านอัตถจริยา (การให้บริการที่เป็นประโยชน์) และด้านสมานัตตตา (การให้บริการที่ดีย่อมสม่ำเสมอ) ซึ่งมีลักษณะปลายปิด มีจำนวน 20 ข้อ และตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

2.2 การตรวจเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาปรับปรุงตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .91

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์สะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและหลักสังคหวัตถุธรรมกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

2.4 การตรวจเครื่องมือเชิงคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาปรับปรุงตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และนำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนongพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ส่งหนังสือถึงนายกเทศบาลเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 376 ชุด

3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) ขอนหนังสือถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

2) กำหนดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบประเด็น โดยอนุญาตให้วิธีจดบันทึก และการบันทึกเสียงประเด็นสัมภาษณ์

4) นำข้อมูลดิบที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จึงจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Descriptive Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

3) วิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

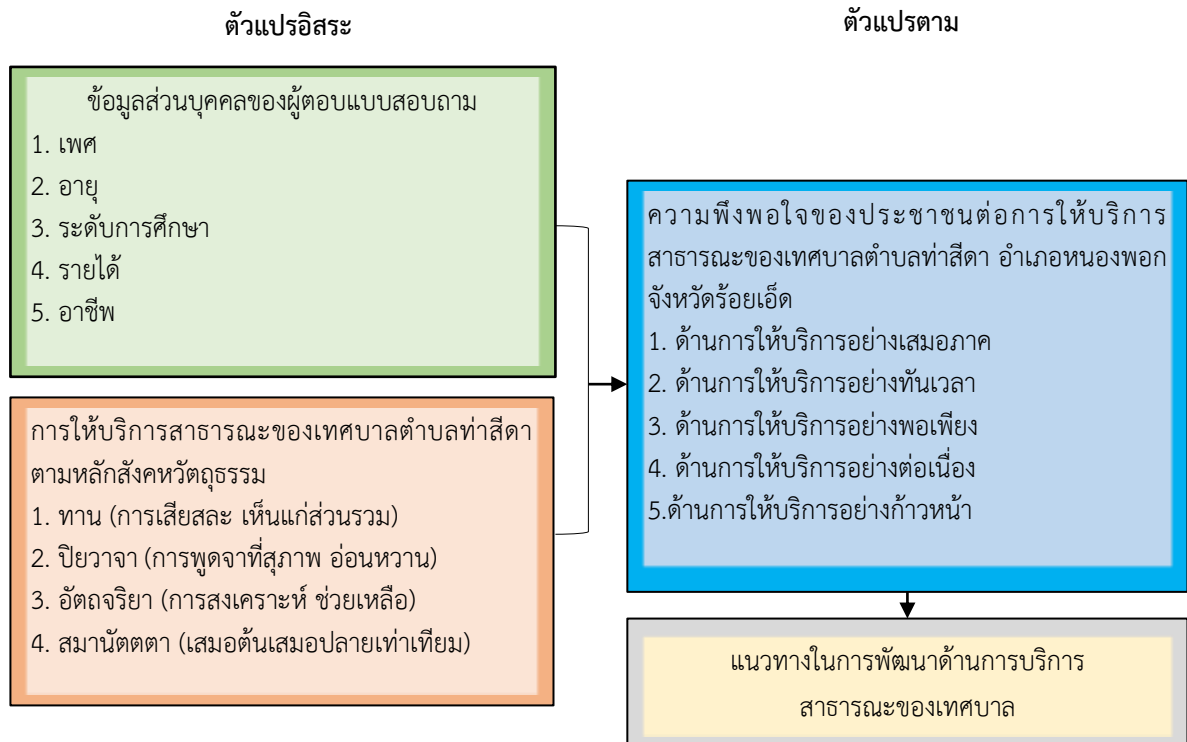
1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ

2) นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดการบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3) วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

4) สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุธรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับ
1. ทาน (การเสียสละ เห็นแก่ส่วนรวม)	4.31	.54	มาก	1
2. ปิยวาจา (การพูดจาที่สุภาพ อ่อนหวาน)	4.21	.41	มาก	2
3. อุตถจริยา (การสงเคราะห์ ช่วยเหลือ)	4.19	.46	มาก	3
4. สมานัตตตา (เสมอต้นเสมอปลายเท่าเทียม)	4.12	.46	มาก	4
รวม	4.21	.47	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$ S.D = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ทาน (การเสียสละ เห็นแก่ส่วนรวม) ($\bar{X} = 4.31$ S.D = .54) รองลงมา คือ ปิยวาจา (การพูดจาที่สุภาพ อ่อนหวาน) ($\bar{X} = 4.21$ S.D = .41) และด้านที่น้อยที่สุดคือ สมานัตตตา (เสมอต้นเสมอปลายเท่าเทียม) ($\bar{X} = 4.12$ S.D = .46)

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service)	4.31	.58	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)	3.96	.59	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service)	3.91	.77	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)	3.78	.71	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)	4.28	.46	มาก	2
รวม	4.05	.62	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) ($\bar{X} = 4.31$ S.D = 0.58) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ($\bar{X} = 4.28$ S.D = .46) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) ($\bar{X} = 3.78$ S.D = .71) ตามลำดับ

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริการการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ 1 – 5

(n =376)

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	ค่า t	ค่า f	Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	.03		.03*	✓	
2	อายุ		2.89	.02*	✓	
3	ระดับการศึกษา		.05	.75		✓
4	อาชีพ		2.55	.04*	✓	
5	รายได้ต่อเดือน		.81	.52		✓

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .03*)

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .02*)

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .75)

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .04*)

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .52)

3. แนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา และความพึงพอใจของประชาชนตามหลักธรรมสังคหัตถุธรรม ได้แก่ 1) อำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษา เอาใจใส่ 2) การพูดจาไพเราะน่าฟัง สุภาพ มีความจริงใจ 3) มีน้ำใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน และ 4) วางตัวอย่างเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการติดตามประเมินผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนได้เข้าร่วมประชุมกับเทศบาลตำบลเสนอปัญหาความต้องการของชุมชน ประชาชนได้เข้าร่วมกับเทศบาลตำบลในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาชุมชน ประชาชนมีความยินดีและภาคภูมิใจเมื่อโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และชุมชน มีส่วนร่วมการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลตำบล มีการประเมินความคุ้มค่าของแผนจากงบประมาณที่ใช้ ไม่ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พระวัชชัย สนธิธมโม (วรรณนาวัน) (2561) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหัตถุ 4 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ทาน (การเสียสละ เห็นแก่ส่วนรวม) ปิยวาจา (การพูดจาที่สุภาพ อ่อนหวาน) อตถจริยา (การสงเคราะห์ ช่วยเหลือ) และ สมานัตตตา (เสมอต้นเสมอปลายเท่าเทียม) ทั้งนี้เนื่องจากการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่น มีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใส่ใจในการนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพิจารณาไตร่ตรองความเหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของกริธา คงพยัคฆ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา (พูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริการการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ กิดา และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียว อำเภอฉวาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดณ ปัญญาวิรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกันในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่ได้รับการศึกษามากกว่าหรือน้อยกว่ากันย่อมเข้าใจเรื่องของการมีส่วนร่วมไม่ต่างกัน เนื่องจากในกระบวนการศึกษานั้นต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน จึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษาที่แตกต่างสามารถเข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีระดับการมีส่วนร่วมไม่ต่างกัน

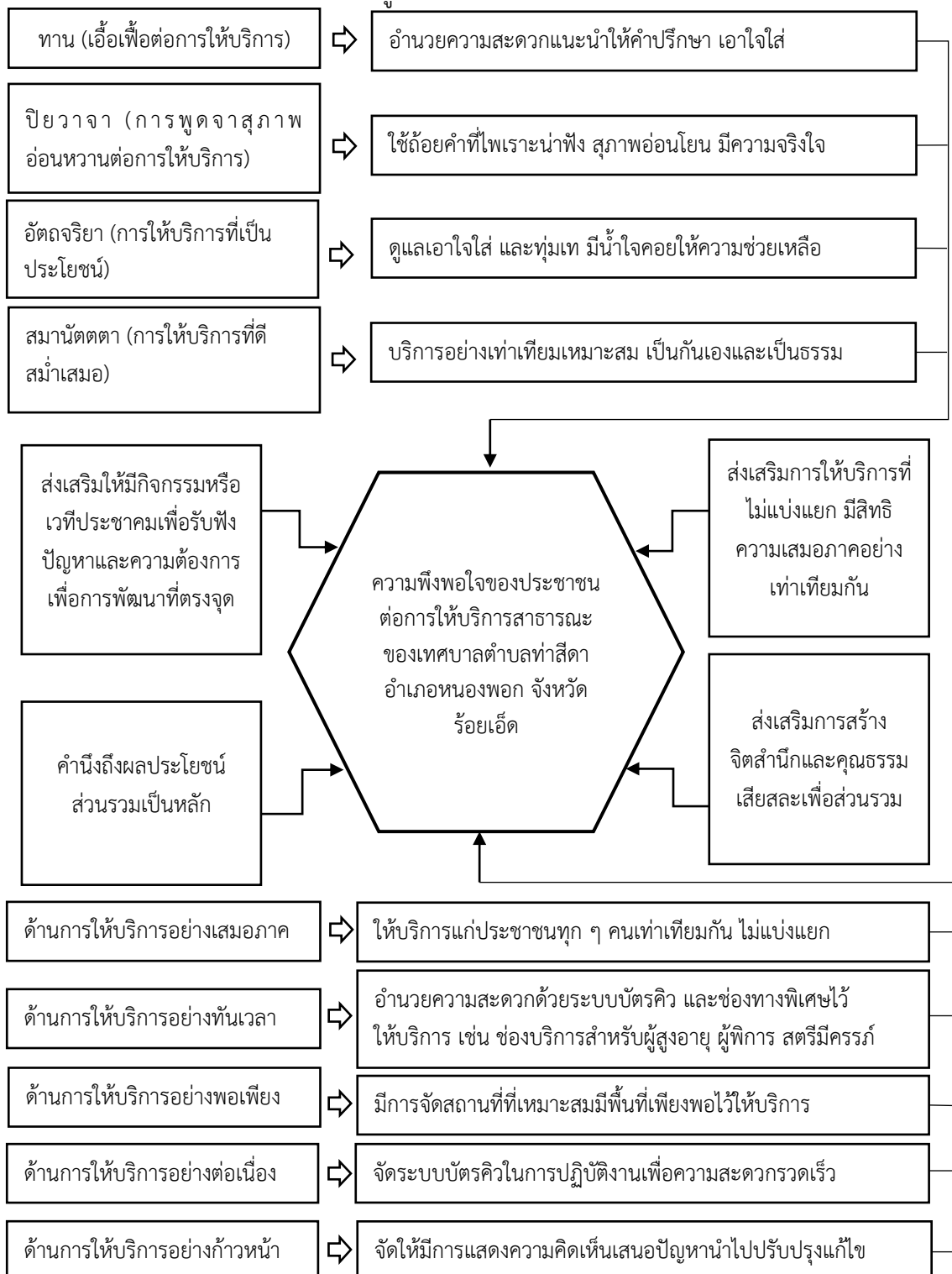
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต เหมือนมี และ พิชิต รัชตพิบูลภ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนบุรี พบว่า ประชาชนที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรยุทธ สถาปนสกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล แตกต่างกัน

แนวทางพัฒนาการบริการสาธารณะ พบว่า เทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำหลักธรรมสังคหัตถุธรรม มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ 1) อำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษา เอาใจใส่ 2) การพูดจาไพเราะน่าฟัง สุภาพ มีความจริงใจ 3) มีน้ำใจ เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน และ 4) วางตัวอย่างเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสิดา อำเภอนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอธิบายเป็นองค์ความรู้ใหม่ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแนวทางในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าสีดา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เทศบาลตำบลควรนำหลักธรรมสังคหัตถุธรรม ทั้ง 4 หลักมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนเพื่อให้การบริหารมีประสิทธิภาพและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ดังนี้ 1) ทาน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แนะนำให้คำปรึกษา เอาใจใส่ 2) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะน่าฟัง ใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน ความจริงใจ เป็นมิตร ยินดี ไม่เสแสร้ง 3) อตถจริยา คอยให้ความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกัน มีน้ำใจ เอาใจใส่ และทุ่มเทเพื่อส่วนรวมอย่างเต็มที่และเต็มใจ และ 4) สมานัตตตา การวางตัวอย่างเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดีเป็นกันเอง เห็นอกเห็นใจ อำนวยความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมและเท่าเทียมให้แก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ภาครัฐควรพิจารณาทบทวนมาตรการ หรือนโยบายในด้านต่างๆ ของการพัฒนาชุมชนเพื่อนำผลลัพธ์และข้อมูลต่างๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมในระดับพื้นที่ และควรดำเนินการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ภาครัฐควรสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานการจัดทำแนวเขตพื้นที่การดูแลพัฒนาชุมชนให้มีความชัดเจน ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงในทุกพื้นที่

1.3 ภาครัฐควรทบทวน ศึกษาข้อมูลหรือภูมิหลังให้ชัดเจนก่อนกำหนดเป็นนโยบาย และควรส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ควรศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบล และ อบต.*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

กริธา คงพยัคฆ์ กันตภณ หนูทองแก้ว, เดชชาติ ตรีทรัพย์, พระณัฐพงษ์ ญาณเมธี และ พระครูวิรัตธรรมโชติ. (2563). การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 29-41.

- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2547). *โครงการวิจัยเรื่องวิถีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยสถาบันวิถีใหม่ท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 4(2), 1-15.
- เทศบาลตำบลท่าสีกา. (2565). *ฐานข้อมูลประชากรตำบลท่าสีกา อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด*. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566. จาก <http://www.taseeda.go.th/index.php?op=homecontent>.
- ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญามาก และ สหทัย วิเศษ (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3), 193-204.
- นพดณ ปัญญาวิรัตน์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์ร่วมสมัย*, 1(1), 20-28.
- บัณฑิต เหมือนมี และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2562). การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(1), 200-213.
- พระธวัชชัย สนธิธมโม (วรรณนาวัน). (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 (ตอนที่ 40 ก) หน้า 74*.
- วรยุทธ์ สถาปนศุภกุล. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 2(2), 1-9.
- สฤณี อาชวานันทกุล. (2560). *คู่มือประเมินผลด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)*. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566. จาก http://www.nesdb.go.th/download/document/SAC/NS_Draftplan-Aug2021.pdf.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed.). New York: Harper and Row.

